e-ISSN: 3165-1453 https://doi.org/10.36782/gitcoin.v1i1.686

Journal of Digital Transformation, Computing, and Intelligence (GITCOIN)
Vol. 1, No. 1, Maret 2026

Analisis Proses Bisnis Justus Steak House Menggunakan BPMN 2.0 dan BPOMM

Agi Ramdhan[1)], Ammar Naufal Syahputra[1)], Raihan Agava[1)], Dita Nurmadewi[1)*]

[1)] Department of Information Systems, Faculty of Enginering and Computer Science, Universitas Bakrie, Jakarta, Indonesia
1242002067@student.bakrie.ac.id, 1242002072@student.bakrie.ac.id, 1242002040@student.bakrie.ac.id,
*dita.nurmadewi@bakrie.ac.id

ABSTRAK

Persaingan industri kuliner yang semakin meningkat menuntut restoran untuk memiliki proses bisnis yang terstruktur, efektif, dan didukung oleh teknologi informasi guna menjaga kualitas layanan serta efisiensi operasional. Justus Steak House Cipete telah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan sistem *Point of Sale* (POS), tetapi beberapa proses seperti reservasi, pelaporan operasional, dan integrasi data masih belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis Justus Steak House menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0 serta mengevaluasi tingkat kematangan proses bisnis menggunakan *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan responden internal yang terlibat dalam proses operasional restoran. BPMN 2.0 digunakan untuk memodelkan proses reservasi, pemesanan makanan, pengolahan makanan, *quality control,* penyajian, dan pembayaran. Sementara itu, BPOMM digunakan untuk menilai tingkat kematangan berdasarkan dimensi perspektif strategis, dokumentasi proses, pengukuran proses, struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Justus Steak House memperoleh nilai rata-rata *maturity level* sebesar 3,29 dan berada pada Level 3 dengan kategori *Defined*. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis telah terdokumentasi, terstandardisasi, dan dijalankan secara konsisten. Rekomendasi perbaikan diarahkan pada integrasi sistem reservasi, POS, *inventory, dashboard* operasional, pencatatan *quality control* digital, dan penerapan indikator kinerja operasional.

Kata kunci: Proses Bisnis, Pemodelan Proses Bisnis, BPMN 2.0, BPOMM, Tingkat Kematangan

Riwayat artikel: Diterima 8 Juli 2026, direvisi 24 Juli 2026, disetujui 3 Agustus 2026

ABSTRACT

Competition in the restaurant industry keeps rising, which pushes operators toward more structured, IT-supported business processes if they want to hold service quality steady and run efficiently. Justus Steak House Cipete already has Standard Operating Procedures and a Point of Sale system running. Reservations, operational reporting, and data integration, though, haven't caught up they're still handled as separate, disconnected tasks. This study examines Justus Steak House's business processes using Business Process Model and Notation (BPMN) 2.0, and measures process maturity with the Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM). It's a qualitative case study, built on direct observation and semi-structured interviews with staff involved in daily operations. BPMN 2.0 was used to map six processes like reservation, food ordering, food preparation, quality control, serving, and payment. BPOMM covered seven areas strategic perspective, process documentation, process measurement, organizational structure, human resource management, organizational culture, and IT use. The average maturity score came out to 3.29, putting Justus Steak House at Level 3, or "Defined", processes are documented, standardized, and consistently followed. The gap is integration reservations, POS, inventory, and reporting still don't talk to each other. Based on this, the recommendations are to link these systems together, build operational dashboards, move quality control records digital, and set up performance indicators to track them going forward.

Keywords: *Business Process, Business Process Modeling, BPMN 2.0, BPOMM, Maturity Level*

Article history: *Received 8 July 2026, revised 24 July 2026, accepted 3 August 2026*

© 2026 Journal of Digital Transformation, Computing, and Intelligence (GIT-COIN)
This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

1. PENDAHULUAN

Persaingan industri kuliner yang semakin meningkat menuntut setiap restoran untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, konsisten, dan berkualitas guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dalam restoran tidak hanya ditentukan oleh cita rasa makanan, tetapi juga oleh keteraturan proses mulai dari penyambutan pelanggan, pencatatan pesanan, koordinasi dapur, *quality control*, hingga pembayaran [1]. Oleh karena itu, diperlukan proses bisnis yang terstruktur dan didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi agar kegiatan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien [2], [3]. Analisis proses bisnis menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami alur kerja organisasi, mengidentifikasi hambatan, serta menemukan peluang perbaikan [4], [5]. Dalam konteks sistem informasi, proses bisnis yang dimodelkan secara tepat dapat membantu organisasi melihat hubungan antaraktivitas, aktor yang terlibat, titik keputusan, serta aliran informasi yang terjadi selama operasional berlangsung [6], [7]. Selain itu, evaluasi terhadap tingkat kematangan proses bisnis juga diperlukan untuk mengetahui sejauh mana organisasi telah menerapkan orientasi proses secara terstruktur, terdokumentasi, terukur, dan berkelanjutan [8], [9], [10].

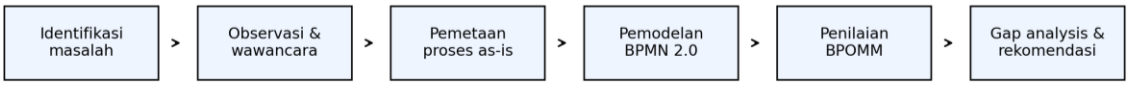
Justus Steak House merupakan salah satu restoran yang telah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan memanfaatkan sistem *Point of Sale* (POS) untuk mendukung aktivitas operasionalnya. Proses bisnis yang berlangsung meliputi reservasi pelanggan, pemesanan makanan, pengolahan makanan di dapur, *quality control*, penyajian makanan, hingga proses pembayaran. Meskipun sebagian besar aktivitas operasional telah didukung oleh teknologi informasi, beberapa proses masih dilakukan secara semimanual, seperti reservasi melalui telepon atau aplikasi pesan instan serta pengelolaan laporan operasional yang belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan informasi, meningkatkan risiko kesalahan, serta mengurangi efektivitas pengambilan keputusan. *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0 merupakan standar pemodelan proses bisnis yang dapat digunakan untuk memvisualisasikan proses secara sistematis melalui *event, activity, gateway, sequence flow,* dan *swimlane.* BPMN 2.0 membantu menyajikan hubungan antaraktivitas dan interaksi antaraktor dalam proses bisnis sehingga alur kerja organisasi lebih mudah dipahami dan dievaluasi [11], [12]. Di sisi lain, *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM) dapat digunakan untuk menilai tingkat kematangan orientasi proses bisnis berdasarkan beberapa dimensi, seperti perspektif strategis, dokumentasi proses, pengukuran proses, struktur organisasi, budaya organisasi, dan pemanfaatan teknologi informasi [13], [14]. Berbagai penelitian terdahulu telah memanfaatkan BPMN untuk memodelkan proses bisnis pada organisasi dan UMKM, sedangkan model kematangan proses bisnis digunakan untuk mengukur kesiapan organisasi dalam mengelola proses secara berkelanjutan [15], [16], [17]. Namun, kajian yang mengombinasikan BPMN 2.0 dan BPOMM pada sektor industri restoran masih relatif terbatas. Padahal, restoran memiliki karakteristik proses yang cepat, berulang, bergantung pada koordinasi antarfungsi, serta membutuhkan konsistensi layanan dan kualitas produk.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan penggunaan BPMN 2.0 untuk memodelkan proses bisnis dan BPOMM untuk mengevaluasi tingkat kematangan proses bisnis pada Justus Steak House. Hasil pemodelan dan penilaian kematangan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi proses bisnis yang berjalan serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna mendukung peningkatan efektivitas operasional secara berkelanjutan. Kontribusi penelitian ini terletak pada penyajian model proses bisnis restoran menggunakan BPMN 2.0, pengukuran *maturity level* berbasis BPOMM, serta rekomendasi peningkatan proses menuju level kematangan yang lebih tinggi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada Justus Steak House Cipete. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai proses bisnis yang berlangsung serta mengevaluasi tingkat kematangan operasional berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Objek penelitian meliputi seluruh aktivitas operasional restoran, mulai dari proses reservasi pelanggan, pemesanan makanan, pengolahan makanan di dapur, quality control, penyajian makanan, hingga proses pembayaran.

Penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan dan pengumpulan data melalui observasi serta wawancara. Selanjutnya dilakukan analisis proses bisnis untuk mengidentifikasi aktivitas dan aktor yang terlibat dalam operasional restoran. Hasil identifikasi kemudian dimodelkan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0 sehingga diperoleh gambaran alur proses bisnis secara sistematis. Tahap berikutnya adalah evaluasi *maturity level* berdasarkan aspek digitalisasi, penggunaan teknologi informasi, standarisasi proses, efisiensi dan efektivitas operasional, serta integrasi sistem. Hasil evaluasi digunakan untuk menentukan tingkat kematangan proses bisnis serta memberikan rekomendasi pengembangan. Alur tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat selengkapnya pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui kondisi awal proses bisnis yang berjalan pada Justus Steak House Cipete. Identifikasi dilakukan dengan meninjau aktivitas operasional restoran, terutama pada proses pelayanan pelanggan, pencatatan pesanan, koordinasi antara *waiter* dan *kitchen,* penggunaan sistem *Point of Sales* (POS), pengelolaan pembayaran, serta pelaporan operasional. Berdasarkan hasil identifikasi awal, ditemukan bahwa sebagian proses telah didukung oleh sistem digital dan *Standard Operating Procedure* (SOP), tetapi beberapa aktivitas masih dilakukan secara semimanual, seperti proses reservasi dan pengolahan laporan operasional. Kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya analisis proses bisnis dan penilaian tingkat kematangan proses bisnis.

2.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan pihak yang terlibat dalam operasional restoran. Observasi dilakukan untuk memahami alur proses bisnis yang berjalan secara langsung, mulai dari pelanggan datang hingga proses pembayaran selesai. Sementara itu, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penggunaan teknologi informasi, penerapan SOP, pembagian tugas antarunit, serta kendala yang dihadapi selama proses operasional berlangsung. Aktor dan peran yang terlibat dalam proses bisnis Justus Steak House Cipete ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Aktor dan peran dalam proses bisnis Justus Steak House Cipete

No.	Aktor/Unit	Peran dalam Proses Bisnis	Informasi yang Dipertukarkan
1	Pelanggan	Melakukan reservasi, memilih menu, mengonfirmasi pesanan, menerima makanan, dan melakukan pembayaran.	Data reservasi, preferensi menu, tingkat kematangan steak, dan data pembayaran.
2	*Waiter*	Menyambut pelanggan, mengantar ke meja, menjelaskan menu, mencatat pesanan, *input* ke POS, menyajikan makanan, dan meminta *bill.*	Data pesanan, konfirmasi ketersediaan menu, status pesanan, dan permintaan *bill.*
3	*Kitchen Staff*	Memeriksa stok, memasak sesuai SOP, melakukan *plating,* dan *quality control* sebelum makanan keluar.	Data pesanan dari POS, ketersediaan bahan baku, status masakan, dan hasil quality control.
4	Kasir/POS	Menghasilkan *bill,* memproses pembayaran, mencetak struk, dan menyimpan transaksi.	Data transaksi, metode pembayaran, rekap penjualan, dan riwayat order.
5	Manajemen Restoran	Mengawasi operasional, mengevaluasi laporan, dan menetapkan SOP serta standar kualitas.	Laporan penjualan, laporan operasional, keluhan pelanggan, dan standar layanan.

2.3. Pemetaan Proses Bisnis As-Is

Pemetaan proses bisnis as-is dilakukan untuk menggambarkan kondisi proses bisnis yang sedang berjalan pada Justus Steak House Cipete. Proses bisnis yang dipetakan meliputi reservasi pelanggan, penyambutan pelanggan, pemesanan makanan, input pesanan ke sistem POS, pengolahan makanan di *kitchen, quality control*, penyajian makanan, permintaan *bill,* pembayaran, dan pencatatan transaksi. Pemetaan *as-is* digunakan untuk mengetahui aliran aktivitas, aktor yang terlibat, informasi yang dipertukarkan, serta potensi hambatan yang muncul dalam proses operasional. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa proses inti pelayanan restoran telah berjalan secara terstruktur dan didukung oleh SOP. Namun, beberapa aktivitas masih belum terintegrasi secara penuh, seperti reservasi yang masih dilakukan melalui telepon atau aplikasi pesan instan, serta pelaporan operasional yang masih memerlukan pengolahan manual. Oleh karena itu, hasil pemetaan *as-is* digunakan sebagai dasar dalam pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN 2.0 dan penilaian tingkat kematangan menggunakan BPOMM.

2.4. Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN 2.0

Pemodelan proses bisnis dilakukan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0 dengan bantuan perangkat lunak Bizagi Modeler. BPMN 2.0 digunakan untuk memvisualisasikan alur proses bisnis secara sistematis sehingga hubungan antaraktivitas, pengambilan keputusan, serta interaksi antaraktor dalam operasional restoran dapat digambarkan dengan jelas. Aktor yang terlibat dalam pemodelan proses bisnis meliputi pelanggan, *waiter, kitchen staff*, kasir, dan sistem POS. Proses bisnis yang dimodelkan mencakup proses reservasi pelanggan, pemesanan makanan, pengolahan makanan di dapur, quality control, penyajian makanan, dan pembayaran. Pemodelan dilakukan menggunakan beberapa elemen utama BPMN 2.0, seperti *event, activity, gateway,* dan *sequence flow* untuk menggambarkan aliran aktivitas secara terstruktur. Hasil pemodelan BPMN 2.0 digunakan untuk memperjelas alur operasional restoran serta membantu mengidentifikasi potensi hambatan dan peluang perbaikan proses.

2.5. Penilaian Tingkat Kematangan Menggunakan BPOMM

Penilaian tingkat kematangan proses bisnis dilakukan menggunakan *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM). Model ini digunakan untuk mengukur tingkat orientasi proses bisnis yang diterapkan organisasi berdasarkan beberapa dimensi penilaian, yaitu perspektif strategis, dokumentasi dan definisi proses, pengukuran dan pengelolaan proses, struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi [18], [19]. Penilaian dilakukan dengan melibatkan responden internal yang memahami proses operasional Justus Steak House Cipete. Responden dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan, pengolahan makanan, transaksi, dan pengawasan operasional. Setiap responden memberikan penilaian terhadap dimensi BPOMM menggunakan skala 1 sampai 5. Data responden yang digunakan dalam penilaian tingkat kematangan ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Responden penilaian tingkat kematangan proses bisnis

No.	Responden	Jumlah	Keterangan
1.	Manajer Restoran	1	Mengawasi operasional, SOP, laporan, dan pengambilan keputusan.
2.	Supervisor Operasional	1	Mengawasi pelayanan harian dan koordinasi antarbagian.
3.	*Waiter*	1	Menjalankan proses pelayanan pelanggan dan *input* pesanan.
4.	*Kitchen Staff*	1	Menjalankan proses pengolahan makanan dan *quality control.*
5.	Kasir/POS Operator	1	Mengelola transaksi pembayaran dan pencatatan pada sistem POS.

Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada tingkat kematangan proses bisnis, yaitu nilai 1 untuk proses yang belum terstruktur, nilai 2 untuk proses yang mulai dikelola, nilai 3 untuk proses yang telah terdefinisi, nilai 4 untuk proses yang telah terukur, dan nilai 5 untuk proses yang telah dioptimalkan. Klasifikasi tingkat kematangan BPOMM ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kematangan BPOMM

Level	Skor	Kategori	Karakteristik
0	0,0-0,50	*Non-Existent*	Proses belum tersedia atau belum diterapkan dalam organisasi.
1	0,51-1,50	*Initial*	Proses belum terstruktur dan masih bersifat *ad hoc*
2	1,51-2,50	*Managed*	Proses mulai dikelola namun belum terdokumentasi secara menyeluruh
3	2,51-3,50	*Defined*	Proses telah terdokumentasi, terstandarisasi, dan dijalankan secara konsisten
4	3,51-4,50	*Predictable*	Proses telah terukur dan dapat dikendalikan
5	4,51-5,00	*Optimizing*	Proses mengalami perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan

Penilaian tingkat kematangan proses bisnis dilakukan dengan menghitung skor yang diberikan oleh responden pada setiap dimensi BPOMM. Setiap dimensi dinilai menggunakan skala 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat kematangan proses bisnis. Skor dari seluruh responden pada masing-masing dimensi kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh nilai indeks dimensi. Setelah seluruh nilai indeks dimensi diperoleh, nilai akhir *maturity level* ditentukan dengan menghitung rata-rata dari seluruh dimensi penilaian. Pendekatan ini mengacu pada prinsip indeks *maturity*, yaitu penilaian tingkat kematangan diperoleh dari hasil pengolahan skor responden untuk menentukan posisi kematangan proses bisnis organisasi [20].

Nilai akhir yang diperoleh selanjutnya diklasifikasikan ke dalam tingkat kematangan BPOMM, mulai dari level 0 sampai level 5. Klasifikasi tingkat kematangan tersebut digunakan untuk mengetahui apakah proses bisnis masih belum tersedia, mulai dikelola, telah terdefinisi, telah terukur, atau telah dioptimalkan secara berkelanjutan. Klasifikasi tingkat kematangan proses bisnis yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.

2.6. Gap Analysis dan Rekomendasi

Tahap *gap analysis* dilakukan untuk membandingkan kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara proses yang telah berjalan dengan target peningkatan proses bisnis. Hasil gap analysis digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan, terutama pada aspek integrasi sistem, pengelolaan reservasi, pelaporan operasional, pengurangan aktivitas manual, dan pemanfaatan data untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi proses bisnis Justus Steak House Cipete serta memberikan dasar pengembangan proses bisnis yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan.

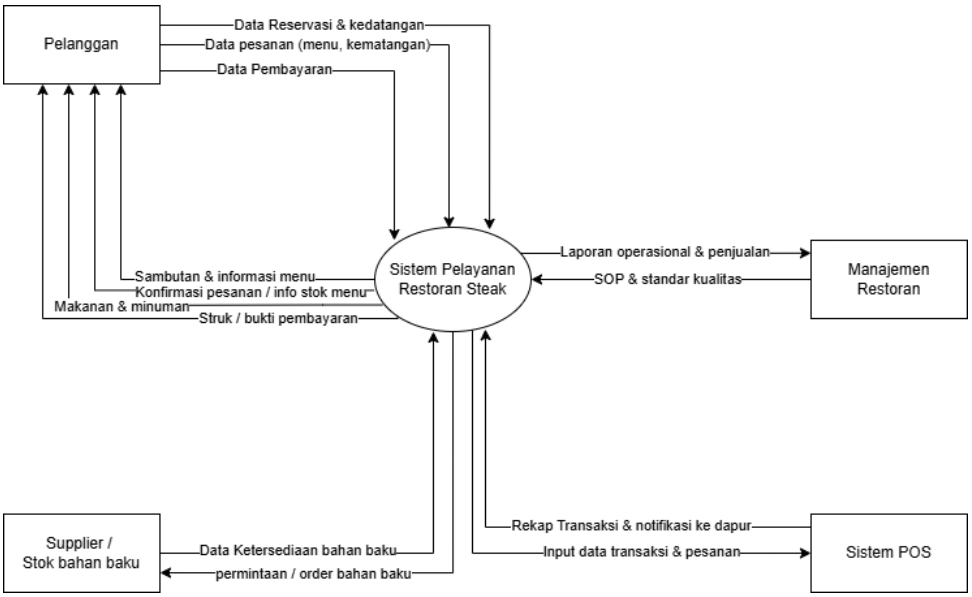
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Justus Steak House Cipete, diperoleh gambaran bahwa proses bisnis restoran telah berjalan secara terstruktur dan didukung oleh penggunaan teknologi informasi. Aktivitas operasional restoran dimulai dari proses reservasi atau kedatangan pelanggan, pelayanan oleh *waiter,* pemesanan makanan, input pesanan ke sistem *Point of Sales*(POS), pengolahan makanan oleh *kitchen staff, quality control,* penyajian makanan, hingga proses pembayaran oleh pelanggan. Setiap aktivitas melibatkan aktor yang saling terhubung, yaitu pelanggan, *waiter, kitchen staff, cashier/POS, supplier*, dan manajemen restoran.

Secara umum, proses bisnis Justus Steak House Cipete telah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada aktivitas pelayanan dan operasional dapur. SOP tersebut mencakup penyambutan pelanggan, pencatatan pesanan, konfirmasi pesanan, proses memasak, pengecekan kualitas makanan, penyajian, serta pembayaran. Selain itu, penggunaan sistem POS telah membantu mempercepat proses pencatatan pesanan, pengiriman pesanan ke dapur, pencatatan transaksi, dan pembuatan laporan penjualan. Namun, masih terdapat beberapa proses yang belum sepenuhnya terintegrasi, seperti proses reservasi yang masih dilakukan melalui telepon atau aplikasi pesan instan serta pelaporan operasional yang masih membutuhkan pengolahan manual.

3.1. Diagram Konteks Sistem Pelayanan Restoran

Diagram konteks digunakan untuk menggambarkan hubungan antara sistem pelayanan restoran dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses bisnis. Diagram ini memberikan gambaran umum mengenai aliran informasi yang terjadi antara pelanggan, sistem pelayanan restoran, sistem POS*, supplier* atau stok bahan baku, serta manajemen restoran. Diagram konteks sistem pelayanan Justus Steak House Cipete ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram konteks sistem pelayanan Justus Steak House Cipete

Berdasarkan Gambar 2, pelanggan berperan sebagai pihak yang memberikan data reservasi, data pesanan, dan data pembayaran kepada sistem pelayanan restoran. Sebagai keluaran, pelanggan menerima

sambutan dan informasi menu, konfirmasi pesanan atau informasi stok menu, makanan dan minuman, serta struk atau bukti pembayaran. Sistem pelayanan restoran juga berhubungan dengan sistem POS dalam proses input data transaksi dan pesanan serta penerimaan rekap transaksi dan notifikasi pesanan ke dapur. Selain itu, sistem pelayanan restoran berhubungan dengan *supplier* atau stok bahan baku melalui pertukaran informasi mengenai ketersediaan bahan baku serta permintaan atau order bahan baku. Manajemen restoran menerima laporan operasional dan penjualan dari sistem, serta memberikan SOP dan standar kualitas sebagai acuan dalam pelaksanaan operasional. Diagram ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan restoran menjadi pusat koordinasi utama yang menghubungkan pelanggan, operasional internal, sistem transaksi, dan pengelolaan bahan baku.

3.2. Hasil Pemetaan Proses Bisnis *As-Is*

Pemetaan proses bisnis as-is dilakukan untuk menggambarkan kondisi proses bisnis yang sedang berjalan pada Justus Steak House Cipete. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa proses utama restoran terdiri atas enam aktivitas inti, yaitu reservasi pelanggan, pemesanan makanan, pengolahan makanan, *quality control*, penyajian makanan, dan pembayaran. Setiap aktivitas tersebut memiliki aktor, aliran informasi, dan hasil proses yang berbeda sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Pemetaan Proses Bisnis *As-Is* Justus Steak House Cipete

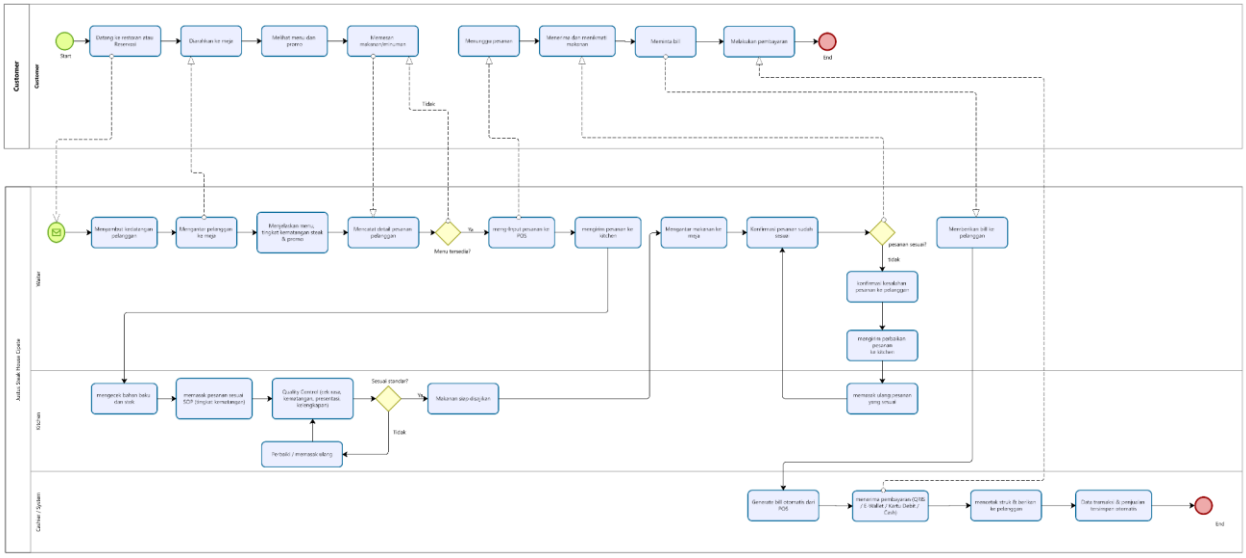
No.	Proses Bisnis	Aktor yang Terlibat	Kondisi Saat Ini
1.	Reservasi atau kedatangan pelanggan	Pelanggan, *Waiter*	Pelanggan dapat datang langsung atau melakukan reservasi melalui telepon dan aplikasi pesan instan. Proses reservasi belum terintegrasi langsung dengan sistem POS.
2.	Pemesanan makanan	Pelanggan, *Waiter,* POS Operator	Waiter mencatat pesanan pelanggan, termasuk menu, jumlah pesanan, tingkat kematangan steak, dan tambahan pesanan lain. Pesanan kemudian dimasukkan ke sistem POS.
3.	Pengolahan makanan	*Kitchen Staff,* POS Operator	Pesanan yang masuk dari POS diterima oleh *kitchen staff*. Proses memasak dilakukan sesuai SOP, termasuk pengecekan bahan baku, tingkat kematangan steak, dan pembagian station kerja.
4.	*Quality control*	*Kitchen Staff*	Makanan yang telah selesai dimasak diperiksa sebelum disajikan. Pemeriksaan meliputi tingkat kematangan, tampilan *plating,* kelengkapan *side dish*, dan kesesuaian pesanan.
5.	Penyajian makanan	*Waiter,* Pelanggan	Waiter mengantarkan makanan ke meja pelanggan dan melakukan konfirmasi kesesuaian pesanan.
6.	Pembayaran	Pelanggan, *Waiter,* Kasir/POS Operator	Pelanggan meminta *bill,* kemudian pembayaran diproses melalui kasir atau sistem POS. Metode pembayaran meliputi tunai, QRIS, e-wallet, kartu debit, dan kartu kredit.

Berdasarkan Tabel 4, proses bisnis Justus Steak House Cipete telah berjalan cukup sistematis karena setiap aktivitas memiliki alur dan tanggung jawab yang jelas. Penggunaan POS membantu mempercepat proses pemesanan dan pembayaran, sedangkan SOP membantu menjaga konsistensi layanan dan kualitas makanan. Namun, proses reservasi dan pelaporan masih menjadi bagian yang perlu ditingkatkan karena belum sepenuhnya terhubung dengan sistem utama. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan informasi, pengulangan *input* data, serta meningkatnya potensi kesalahan dalam pengambilan keputusan operasional.

3.3. Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN 2.0

Setelah proses bisnis as-is diidentifikasi, tahap selanjutnya adalah melakukan pemodelan proses bisnis menggunakan *Business Process Model and Notation (*BPMN) 2.0. Pemodelan ini bertujuan untuk

menggambarkan alur aktivitas operasional restoran secara lebih sistematis, terutama hubungan antaraktor dalam proses pelayanan. Model BPMN proses bisnis Justus Steak House Cipete ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Model BPMN 2.0 proses pelayanan pelanggan Justus Steak House.

Berdasarkan Gambar 3, proses bisnis dimulai ketika pelanggan datang ke restoran atau melakukan reservasi. *Waiter* kemudian menyambut pelanggan, mengarahkan pelanggan ke meja, dan memberikan informasi menu. Setelah pelanggan memilih menu, *waiter* mencatat pesanan dan melakukan konfirmasi ulang untuk memastikan kesesuaian pesanan, termasuk jenis menu, jumlah pesanan, tingkat kematangan steak, serta permintaan tambahan pelanggan. Pesanan yang telah dikonfirmasi kemudian dimasukkan ke dalam sistem POS. Sistem POS berperan sebagai penghubung antara *waiter, kitchen staff*, dan kasir. Setelah pesanan masuk, *kitchen staff* menerima informasi pesanan dan memeriksa ketersediaan bahan baku. Jika bahan baku tersedia, proses pengolahan makanan dilakukan sesuai SOP. Namun, apabila bahan baku tidak tersedia, informasi tersebut disampaikan kembali kepada *waiter* untuk dikonfirmasi kepada pelanggan dan dilakukan penyesuaian pesanan.

Setelah proses memasak selesai, makanan masuk ke tahap *quality control*. Pada tahap ini, *kitchen staff* memeriksa kesesuaian pesanan, tingkat kematangan steak, kebersihan, kelengkapan *side dish*, serta tampilan akhir makanan. Jika makanan belum sesuai standar, maka makanan akan diperbaiki atau diproses ulang. Jika makanan telah sesuai, *waiter* menyajikan makanan kepada pelanggan dan melakukan konfirmasi akhir. Proses berakhir ketika pelanggan meminta *bill* dan melakukan pembayaran. Kasir atau sistem POS memproses pembayaran berdasarkan metode yang dipilih pelanggan, baik tunai, QRIS, e-wallet, kartu debit, maupun kartu kredit. Setelah pembayaran berhasil, sistem menyimpan data transaksi dan menghasilkan struk pembayaran. Hasil pemodelan BPMN menunjukkan bahwa proses pelayanan restoran telah memiliki alur yang jelas, tetapi masih terdapat potensi perbaikan pada integrasi reservasi, pemantauan antrean dapur, dan pelaporan operasional secara *real-time.*

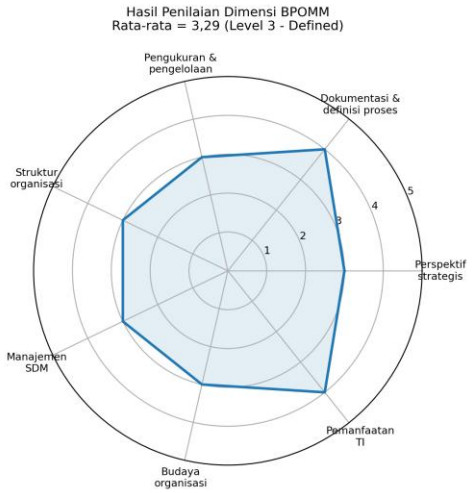
3.4. Penilaian Tingkat Kematangan Proses Bisnis Menggunakan BPOMM

Penilaian tingkat kematangan proses bisnis dilakukan menggunakan *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM). Penilaian dilakukan terhadap tujuh dimensi, yaitu perspektif strategis, dokumentasi dan definisi proses, pengukuran dan pengelolaan proses, struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penilaian dimensi BPOMM ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Penilaian Dimensi BPOMM

No.	Dimensi BPOMM	Nilai	Keterangan
1.	Perspektif strategis	3,0	Proses bisnis telah mendukung tujuan operasional restoran, tetapi belum seluruhnya didukung indikator kinerja yang terukur.
2.	Dokumentasi dan definisi proses	4,0	SOP pelayanan dan operasional dapur telah tersedia dan digunakan sebagai pedoman kerja.
3.	Pengukuran dan pengelolaan proses	3,0	Pengukuran proses telah dilakukan melalui laporan operasional, tetapi belum sepenuhnya otomatis dan real-time.
4.	Struktur organisasi	3,0	Pembagian tugas antarunit telah jelas, tetapi koordinasi masih memerlukan penguatan pada proses lintas bagian.
5.	Manajemen sumber daya manusia	3,0	Karyawan telah menjalankan peran sesuai tugasnya, tetapi pelatihan dan evaluasi berkala masih perlu ditingkatkan.
6.	Budaya organisasi	3,0	Budaya kerja berbasis pelayanan dan kualitas telah diterapkan, tetapi perbaikan berkelanjutan belum berjalan optimal.
7.	Pemanfaatan teknologi informasi	4,0	POS telah digunakan dalam pemesanan dan pembayaran, tetapi belum terintegrasi penuh dengan reservasi dan *dashboard* manajemen.
Rata-Rata		3,29	*Defined*

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai tingkat kematangan proses bisnis Justus Steak House Cipete adalah 3,29. Nilai tersebut berada pada Level 3 atau kategori *Defined*. Level ini menunjukkan bahwa proses bisnis restoran telah terdokumentasi, terstandarisasi, dan dijalankan secara konsisten. Hal ini terlihat dari adanya SOP pada proses pelayanan dan *kitchen*, penggunaan sistem POS, pembagian peran yang jelas, serta penerapan *quality control* sebelum makanan disajikan kepada pelanggan. Meskipun demikian, hasil penilaian juga menunjukkan bahwa Justus Steak House Cipete belum mencapai Level 4 atau Predictable. Hal ini disebabkan karena proses bisnis belum sepenuhnya terukur secara otomatis, integrasi sistem masih terbatas, dan beberapa aktivitas masih memerlukan pengolahan manual. Dengan demikian, restoran perlu mengembangkan mekanisme pengukuran kinerja proses yang lebih terintegrasi, seperti *dashboard* operasional, sistem reservasi *online* terhubung, serta monitoring antrean dan waktu penyajian secara *real-time.* Distribusi nilai setiap dimensi BPOMM dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram radar sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Radar Hasil Penilaian BPOMM

Gambar 4 menunjukkan bahwa dimensi dokumentasi dan definisi proses serta pemanfaatan teknologi informasi memperoleh nilai tertinggi, yaitu 4,0. Hal ini menunjukkan bahwa restoran telah memiliki SOP yang cukup baik dan telah memanfaatkan sistem POS dalam mendukung aktivitas operasional. Sementara itu, dimensi lainnya memperoleh nilai 3,0, yang menunjukkan bahwa proses telah berjalan secara terstandarisasi tetapi belum sepenuhnya berbasis pengukuran kuantitatif dan integrasi sistem.

3.5. Analisis Gap Proses Bisnis

Analisis gap dilakukan untuk membandingkan kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang masih terjadi dalam operasional restoran serta menentukan prioritas perbaikan. Hasil analisis gap ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Analisis Gap Proses Bisnis Justus Steak House Cipete

No.	Aspek	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang Diharapkan	Gap
1.	Reservasi pelanggan	Reservasi masih dilakukan melalui telepon atau aplikasi pesan instan.	Reservasi terintegrasi dengan sistem operasional dan data pelanggan.	Belum tersedia sistem reservasi *online* yang terhubung dengan POS atau *dashboard* manajemen.
2.	Pemesanan makanan	Pesanan telah diinput ke POS oleh *waiter.*	Pesanan terhubung langsung dengan *kitchen display* dan dapat dipantau statusnya.	Monitoring status pesanan belum sepenuhnya dapat dipantau secara real-time oleh manajemen.
3.	Pengelolaan stok	*Kitchen* memeriksa ketersediaan bahan baku secara operasional.	Stok bahan baku terhubung dengan data penjualan dan sistem inventory.	Integrasi POS dengan *inventory* belum optimal.
4.	*Quality control*	*Quality control* dilakukan sebelum makanan disajikan.	Hasil *quality control* terdokumentasi dan dapat dievaluasi secara berkala.	Belum tersedia pencatatan digital khusus untuk hasil *quality control.*
5.	Pelaporan Operasional	Laporan penjualan tersedia dari POS, tetapi pengolahan lanjutan masih manual.	Laporan operasional tersedia secara *real-time* dalam *dashboard.*	Analisis data belum sepenuhnya otomatis dan terintegrasi.
6.	Evaluasi kinerja proses	Evaluasi dilakukan berdasarkan laporan dan pengalaman operasional.	Evaluasi menggunakan indikator kinerja proses yang terukur.	Belum terdapat *Key Performance Indicator* (KPI) proses yang digunakan secara konsisten.

Berdasarkan Tabel 6, gap utama terdapat pada aspek integrasi sistem dan pengukuran kinerja proses. Meskipun sistem POS telah membantu mempercepat proses pelayanan, sistem tersebut belum sepenuhnya terhubung dengan reservasi, *inventory, quality control,* dan *dashboard* manajemen. Akibatnya, beberapa keputusan operasional masih bergantung pada pengolahan manual dan pengalaman manajemen. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan proses perlu diarahkan pada integrasi data, otomatisasi laporan, dan penguatan indikator kinerja operasional.

3.6. Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis

Berdasarkan hasil pemodelan BPMN 2.0, penilaian BPOMM, dan analisis gap, disusun beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Justus Steak House Cipete. Rekomendasi ini diarahkan untuk meningkatkan tingkat kematangan proses bisnis dari Level 3 atau *Defined* menuju Level 4 atau *Predictable.* Rekomendasi perbaikan ditunjukkan pada Tabel 7.

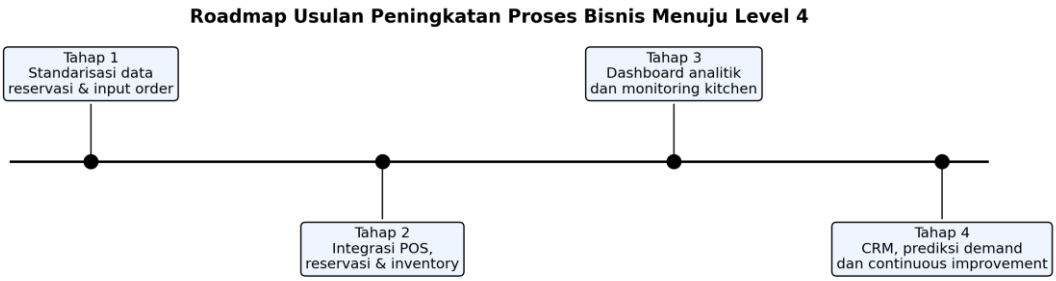
Tabel 7. Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis

No.	Temuan	Rekomendasi Perbaikan	Target Peningkatan
1.	Proses reservasi masih dilakukan secara semimanual.	Mengembangkan sistem reservasi *online* yang terhubung dengan data meja, jadwal kedatangan, dan riwayat pelanggan.	Reservasi lebih terstruktur dan mengurangi risiko kehilangan data.
2.	Sistem POS belum sepenuhnya terintegrasi dengan *inventory.*	Mengintegrasikan POS dengan sistem stok bahan baku agar pengurangan stok dapat tercatat otomatis berdasarkan pesanan.	Kontrol bahan baku menjadi lebih akurat dan *real-time.*
3.	Laporan operasional masih membutuhkan pengolahan manual.	Menyediakan *dashboard* manajemen untuk menampilkan data penjualan, menu terlaris, jam ramai, dan performa operasional.	Pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan berbasis data.
4.	Monitoring antrean *kitchen* belum optimal.	Menambahkan *kitchen display system* atau fitur monitoring status pesanan.	*Waiter* dan manajemen dapat memantau status pesanan secara *real-time.*
5.	Hasil *quality control* belum terdokumentasi secara digital.	Membuat form digital sederhana untuk mencatat hasil pengecekan kualitas makanan.	Evaluasi kualitas makanan dapat dilakukan secara berkala.
6.	Evaluasi kinerja proses belum berbasis KPI yang konsisten.	Menetapkan KPI operasional seperti waktu tunggu pelanggan, waktu penyajian, tingkat kesalahan pesanan, dan jumlah komplain.	Proses bisnis dapat diukur dan dikendalikan secara lebih objektif.

Rekomendasi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan proses bisnis tidak hanya dilakukan melalui penambahan teknologi, tetapi juga melalui penguatan dokumentasi, integrasi data, pengukuran kinerja, dan evaluasi berkelanjutan. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, Justus Steak House Cipete diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi aktivitas manual, serta mempercepat pengambilan keputusan manajemen.

3.7. *Roadmap* Pengembangan Proses Bisnis

Dalam mendukung implementasi rekomendasi perbaikan, diperlukan *roadmap* pengembangan proses bisnis yang disusun secara bertahap. *Roadmap* ini bertujuan untuk memberikan arahan prioritas pengembangan agar peningkatan proses bisnis dapat dilakukan secara terukur dan berkelanjutan. *Roadmap* pengembangan proses bisnis Justus Steak House Cipete ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5. *Roadmap* rekomendasi pengembangan proses bisnis

Roadmap pengembangan proses bisnis dapat dimulai dari integrasi data reservasi dan POS, kemudian dilanjutkan dengan pengembangan *dashboard* operasional, integrasi inventory, pencatatan *quality control digital*, serta penerapan KPI operasional. Tahapan tersebut diharapkan dapat membantu restoran dalam meningkatkan tingkat kematangan proses bisnis dari Level 3 atau *Defined* menuju Level 4 atau *Predictable.* Dengan adanya *roadmap* ini, manajemen restoran dapat menentukan prioritas implementasi berdasarkan kebutuhan operasional dan kesiapan sumber daya. Pengembangan sistem secara bertahap juga dapat mengurangi risiko perubahan yang terlalu besar dalam operasional harian. Oleh karena itu, *roadmap* rekomendasi menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi proses bisnis restoran secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis Justus Steak House Cipete menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0 serta mengevaluasi tingkat kematangan proses bisnis menggunakan *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses bisnis restoran mencakup aktivitas reservasi pelanggan, pemesanan makanan, pengolahan makanan di dapur, *quality control*, penyajian makanan, hingga proses pembayaran. Hasil pemodelan menggunakan BPMN 2.0 menunjukkan bahwa proses bisnis restoran telah berjalan secara terstruktur dengan pembagian peran yang jelas antara pelanggan, *waiter, kitchen staff*, kasir, sistem POS, dan manajemen restoran.

Hasil penilaian tingkat kematangan menggunakan BPOMM menunjukkan bahwa Justus Steak House Cipete memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,29 dan berada pada Level 3 atau kategori *Defined.* Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis telah terdokumentasi, terstandarisasi, dan dijalankan secara konsisten. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), penggunaan sistem *Point of Sale* (POS), pembagian tugas operasional, serta proses *quality control* menjadi indikator bahwa restoran telah memiliki proses bisnis yang cukup baik dalam mendukung pelayanan pelanggan dan efisiensi operasional. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Justus Steak House Cipete belum mencapai Level 4 atau *Predictable* karena masih terdapat beberapa proses yang belum sepenuhnya terintegrasi dan terukur secara *real-time.* Kesenjangan utama ditemukan pada proses reservasi yang masih semimanual, integrasi POS dengan *inventory* yang belum optimal, pencatatan *quality control* yang belum terdokumentasi secara digital, serta pelaporan operasional yang masih membutuhkan pengolahan manual. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diusulkan meliputi pengembangan sistem reservasi *online*, integrasi POS dengan *inventory, dashboard* operasional, monitoring antrean *kitchen*, pencatatan *quality control digital*, serta penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) operasional. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemodelan proses bisnis restoran menggunakan BPMN 2.0 serta evaluasi tingkat kematangan proses bisnis menggunakan BPOMM. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi manajemen Justus Steak House Cipete dalam menyusun strategi pengembangan proses bisnis yang lebih terintegrasi, terukur, dan berkelanjutan. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan melibatkan lebih banyak cabang restoran, menggunakan data transaksi dalam periode tertentu, serta mengukur dampak penerapan rekomendasi terhadap waktu layanan, tingkat kesalahan pesanan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional.

PERNYATAAN KETERSEDIAAN DATA

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam proses operasional Justus Steak House Cipete. Data pendukung berupa hasil observasi, ringkasan wawancara, pemetaan proses bisnis, dan hasil penilaian tingkat kematangan tersedia dari penulis terkait atas permintaan yang wajar. Data tidak dipublikasikan secara terbuka karena berkaitan dengan informasi operasional internal restoran.

UCAPAN TERIMA KASIH DAN PENGUNGKAPAN PENGGUNAAN AI

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Justus Steak House Cipete yang telah memberikan kesempatan dan informasi dalam pelaksanaan observasi serta wawancara. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing dan Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie atas arahan dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Penulis menyatakan bahwa Gemini 3.5 digunakan untuk membantu penyuntingan bahasa, perapian struktur kalimat, dan penyesuaian format. Seluruh keluaran yang dihasilkan telah diperiksa, diverifikasi, dan disunting oleh para penulis. Para penulis bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, validitas, dan integritas ilmiah manuskrip.

KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait publikasi makalah ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] M. Firanda, N. M. I. Pratiwi and D. J. Mulyati, "Pengaruh Excellent Service Quality, Food Quality, dan Restaurant Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Haidilao Hot Pot Pakuwon Trade Center Surabaya," *RIGGS : Journal of Artificial Intelligence and Digital Business,* vol. 4, no. 3, pp. 4688-4698, 2025.

[2] A. L. Hananto, E. Rosalina, A. Hananto and B. Huda, "Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Katering pada UMKM Menggunakan BPMN," *INTERNAL (Information System Journal),* vol. 7, no. 1, pp. 8-17, 2024.

[3] Y. M. Maulana, "Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi," *JATI,* vol. 13, no. 1, pp. 1-16, 2023.

[4] A. Mursyada, "The Role of Business Process Modeling Notation in Process Improvement: A Critical Review," *Advanced Qualitative Research,* vol. 2, no. 1, pp. 41-56, 2024.

[5] D. Nurmadewi, A. Amby, G. R. Raymundus and R. Pashay, "Pelatihan Pemodelan Proses Bisnis pada UMKM Dapur Bu Batik," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia,* vol. 4, no. 3, pp. 523-529, 2024.

[6] D. Nurmadewi, Integrasi Sistem Informasi dalam Business Process Management, Jakarta: Universitas Bakrie Press, 2025.

[7] T. Tawar and P. Y. Pangestu, "Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dalam Perspektif Sistem Informasi: Optimalisasi Sistem Pengambangan Karir," *Bincang Sains dan Teknologi,* vol. 2, no. 1, pp. 30-40, 2023.

[8] A. Firdaus, "Pemodelan Proses Bisnis Konveksi di Tasikmalaya dengan Business Process Model and Notation (BPMN)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital,* vol. 1, no. 3, pp. 133-142, 2022.

[9] S. Wahyu and H. S. Sastramihardja, "Utilization of the Business Process Maturity Model as a Proposed Architectural Planning of Business Model Concept," *Jurnal Sistem Informasi,* vol. 16, no. 1, pp. 25-37, 2020.

[10] D. P. Pratama and T. Dirgahayu, "Analisis Kematangan Proses Bisnis Menggunakan BPMM-OMG di DJA Kemenkeu," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi,* vol. 7, no. 3, pp. 1992-2003, 2026.

[11] M. Sulaiman, M. Ulfa, K. R. N. Wardani and H. Yudiastuti, "Analisis Proses Bisnis Pada Mind Corpora Indonesia untuk Optimalisasi Workflow Dengan Pendekatan BPMN," *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasibu,* vol. 7, no. 3, pp. 774-787, 2025.

[12] Y. Pandra and I. S. Putra, "Penerapan Business Process Model and Notation dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Aplikasi PLN Mobile," *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika,* vol. 3, no. 4, pp. 106-121, 2025.

[13] C. Novian, Y. M. Idah and Z. Rifai, "Pemodelan Proses Bisnis Pengadaan Barang (Stok) Menggunakan Pendekatan Business Process Modelling Notation (BPMN) : Studi Kasus SHM Motor Purwokerto," *Journal of Information System Management (JOISM),* vol. 3, no. 2, pp. 63-69, 2022.

[14] A. H. Q. A'yun and B. Prihartono, "Business Process Management (BPM) Maturity in Small and Medium Enterprises (SMEs): Systematic Literature Review," *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri,* vol. 24, no. 1, pp. 92-102, 2025.

[15] W. Abiyus, M. Randi, R. A. Hia, R. Muhammad, S. A. E. Simanjuntak and Z. Zulisfelly, "Pemodelan Proses Bisnis dengan Business Process Management Notation (BPMN) Pada Proses Administrasi Prodi Bisnis Digital Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning," *Jurnal Daya Saing,* vol. 11, no. 2, pp. 148-157, 2025.

[16] N. A. B. Prakoso, D. Setiawan, A. T. Rachmad and B. F. Azzahra, "Assessment of Business Process Maturity Model in Culinary SMEs as a Pre-Stage of Enterprise Resource Planning Implementation," *Jurnal Sistem Teknik Industri,* vol. 25, no. 2, pp. 312-321, 2023.

[17] M. H. Koniyo, R. H. Dai and I. I. Tomu, "Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango," *Digital Transformation Technology (Digitech),* vol. 4, no. 1, pp. 126-137, 2024.

[18] W. I. Kurnia, A. Kisanjani and R. Kurnia, "Penilaian Tingkat Kematangan Proses Bisnis Pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah: (Studi Kasus)," *Jurnal Surya Teknika,* vol. 10, no. 1, pp. 668-675, 2023.

[19] V. Velayati, D. Wardani, R. A. Nadhifah and M. A. Yaqin, "Pengukuran Kematangan Proses Bisnis Pada Organisasi Sekolah Menggunakan Business Process Maturity Model (BPMM)," *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics,* vol. 2, no. 3, pp. 329-348, 2020.

[20] C. Pinardi and S. Wahyu, "Penilaian Tingkat Kematangan Model Bisnis Dan Teknologi Informasi Mengunakan Metode Business Process Oriented Maturity Model," *SISFOKOM,* vol. 11, no. 3, pp. 349-356, 2022.